

No	Uraian/Pernyataan	Tingkat Kepentingan					Tingkat Kepuasan				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Tangibles: Kelayakan tampilan dan aksesibilitas fasilitas fisik BTI (ruang, tampilan personil, sistem informasi, web, dokumen, dll)											
1	Kantor BTI mudah dijangkau & diakses										
2	Kantor BTI terlihat menarik & meyakinkan										
3	Penampilan staf yang melayani rapi dan menarik										
4	Staf mudah dihubungi melalui Telepon kantor, telepon seluler, email, dll										
5	Prosedur pelayanan mudah didapat & dipahami										
6	Permintaan layanan dapat dilayani dengan mudah										
7	Fasilitas & peralatan fisik yang digunakan staf lengkap dan meyakinkan										
8											
Reliability: Kemampuan BTI memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai harapan pihak terkait											
1	Staf Biro TI mengerti dengan kebutuhan lembaga kami										
2	Staf menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai yang dijanjikan										
3	Layanan yang diberikan akurat, sesuai spesifikasi yang dibutuhkan/diminta										
4	Aplikasi yang dikembangkan memiliki tampilan yang baik dan menarik										
5	Data atau grafik yang disaikan oleh aplikasi valid										

[illegible]